



Qualité – les différents concepts de la qualité

Paula Marc – Bitumar Inc



Plan de la présentation

1. Qu'est-ce qu'est la qualité?

Formes de la qualité

Interne

Externe

2. Évolution du concept de qualité

Le contrôle qualité

L'assurance qualité

La gestion de la qualité

3. L'approche de la qualité

L'audit

L'évaluation

L'accréditation

4. La certification ISO

5. Conclusions



1. QU'EST-CE QU'EST LA QUALITÉ?

«J'ignore comment définir la qualité, mais je le sais lorsqu'elle fait défaut » Peter Cusins (1994).

Qu'est-ce qu'est la qualité?

Étymologie:

Du latin **qualitas** : « manière d'être », « nature (d'une chose) », « mode (des verbes) »

- mot formé à partir de l'adjectif **qualis** : « tel », « quel », « tel quel », « de quelle sort »).
- Étymologiquement, la « **qualité** » est l'état de ce qui est « comme ça ».

Qu'est-ce qu'est la qualité?

Dans les dictionnaires:

- « la manière d'être, bonne ou mauvaise, de quelque chose, état caractéristique »;
- « supériorité, excellence en quelque chose ».

Deux **types de qualités** :

- **statique** - dont la présence ou l'absence est facile à constater;
- **dynamique** - qui crée une impression de haute qualité.

Qu'est-ce qu'est la qualité?

LES MULTIPLES DÉFINITIONS DE LA QUALITÉ

- La conformité aux spécifications;
- L'aptitude à satisfaire les besoins des utilisateurs;
- Plus proche du désir que du besoin.

Qu'est-ce qu'est la qualité?

DÉFINITION OFFICIELLE DE L'ISO

«La Qualité c'est l'ensemble des **propriétés** et **caractéristiques** d'un **produit**, **processus** ou **service** qui lui confère son aptitude à satisfaire des **besoins exprimés** ou **implicites**».

Éléments objectifs et subjectifs:

- Les **éléments objectifs** - caractéristiques de performance mesurées;
- Les **éléments subjectifs** - la qualité est perçue différemment selon les individus.

Qu'est-ce qu'est la qualité?

DÉFINITION COMPLÈTE de la qualité:



- celle de la norme ISO 9000
- complétée par les deux formes (externe et interne) de la qualité.

LES FORMES de qualité:

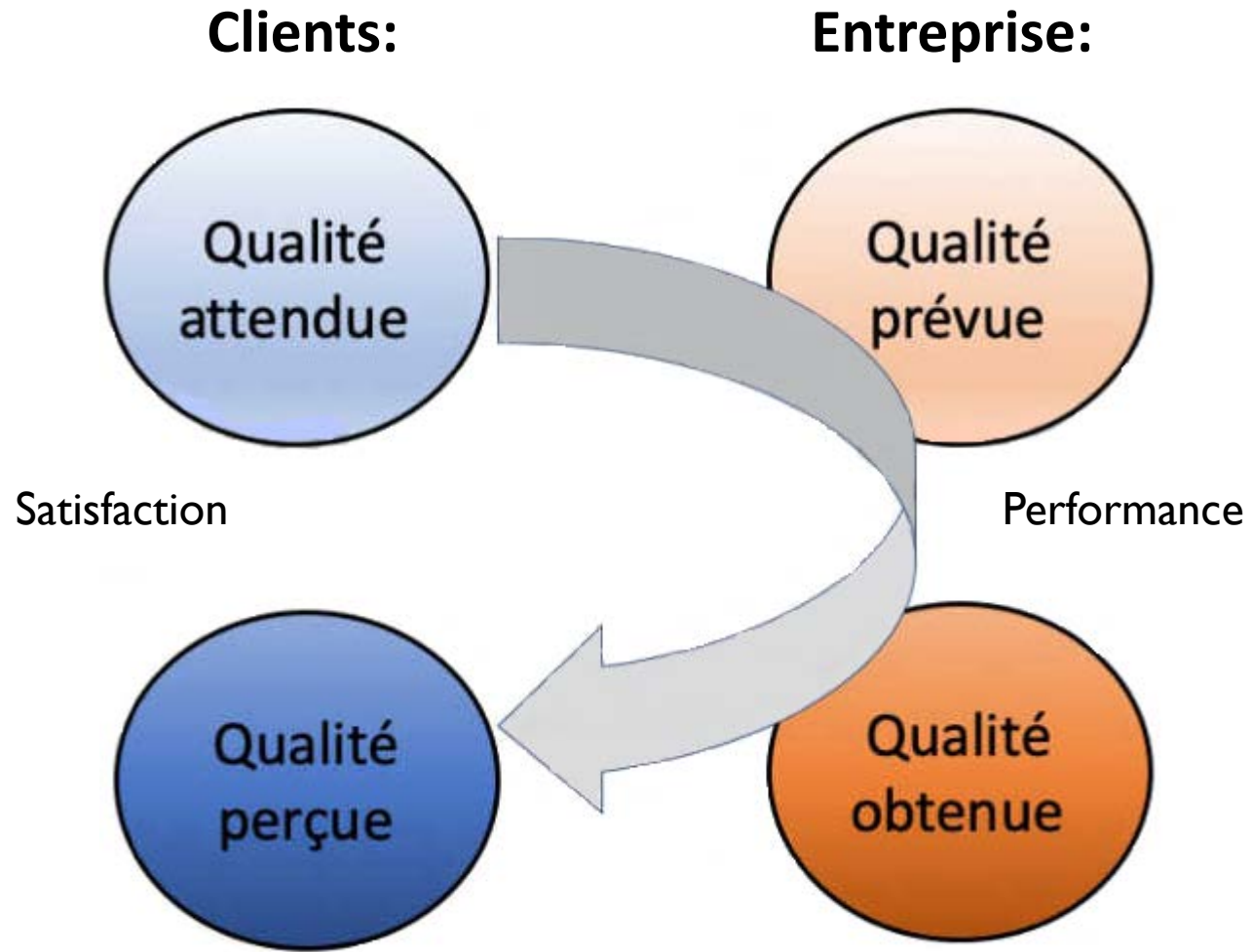
La qualité externe

- Correspond à la satisfaction des clients.

La qualité interne

- Correspondant à l'amélioration du fonctionnement interne de l'entreprise.

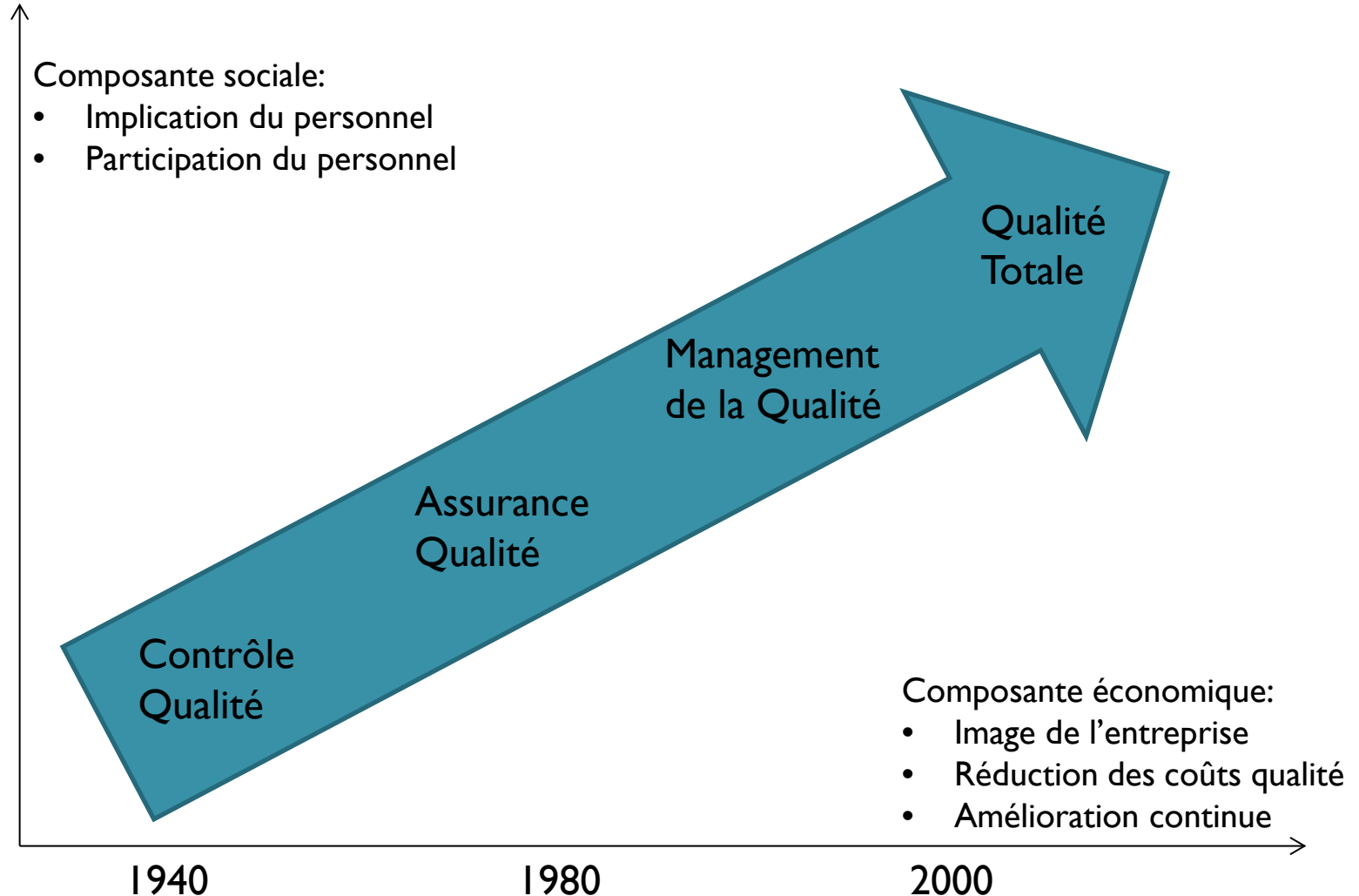
Qu'est-ce qu'est la qualité?





2. ÉVOLUTION DU CONCEPT DE QUALITÉ

Évolution du concept de qualité



Évolution du concept de qualité

L'évolution du concept de la qualité est marquée par **trois périodes** :

1 - Le contrôle qualité

L'offre est inférieure à la demande → il faut produire.

- Contrôle final des produits pour écarter les rebuts.
- Naissance du concept de ***contrôle de la qualité***.

Contrôle de la qualité: « vérification de la conformité d'un produit à sa définition ou à ses spécifications ».

Évolution du concept de qualité

2- Assurance qualité

L'offre et la demande s'équilibrent → il faut vendre.

- Contrôles des produits à toutes les étapes de fabrication.
- Développement des techniques statistiques en matière de contrôle.
- La qualité s'étend au procédé.
- Naissance de la notion de **prévention** et du concept de ***l'assurance de la qualité***.

Assuarncce de la qualité: « ensemble des actions nécessaires pour donner la confiance appropriée de ce qu'un produit ou service satisfera aux exigences d'un client».

Évolution du concept de qualité

3-Gestion de la qualité

L'offre est supérieure à la demande → il faut analyser le marché.

- Accroître la performance globale de l'entreprise pour faire face à la concurrence.
- Obtenir une qualité plus régulière et plus économique.
- Naissance de la notion d'**amélioration** et du concept de **gestion de la qualité**.

Gestion de la qualité: « l'ensemble des activités de planification, de direction et de contrôle destinées à établir ou à maintenir la qualité et à améliorer la production au niveau le plus économique qui tienne compte de la satisfaction de l'utilisateur ».



- **Assurance de la qualité** = comment **garantir** la qualité;
- **Gestion de la qualité** = comment **obtenir** la qualité.

Évolution du concept de qualité



Contrôle qualité et assurance qualité : quelle est la différence ?



En théorie:

- le **contrôle qualité** implique des approches *réactives*: identifier de potentielles non-conformités.
- l'**assurance qualité** implique des approches *proactives*: empêcher la fabrication de produits non conformes.

En pratique:

- l'**assurance qualité** implique le développement de règles destinées à garantir la qualité.
- le **contrôle qualité** est l'examen de la qualité en fonction de ces mêmes règles.



3. APPROCHES DE LA QUALITÉ

Approches de la qualité

Le système qualité s'appuie sur une ou plusieurs **approches**:

- l'audit sur la qualité;
- l'évaluation de la qualité;
- l'accréditation.

1 - Audit qualité - examen méthodique et indépendant du système qualité:

- **Pertinence** - si les procédures de qualité sont adaptées aux objectifs déclarés;
- **Conformité** - si les activités effectivement menées sont conformes au projet;
- **Efficacité** - si ces activités sont efficaces par rapport aux objectifs déclarés.

L'audit qualité débouche en principe sur un rapport.

Approches de la qualité

2 - Évaluation - examine et mesure le système qualité.

L'opération débouche sur l'attribution d'une note, exprimée par:

- un chiffre (1 à 4, par exemple);
- une lettre (A à F, par exemple);
- une appréciation (excellente, bien, assez bien, par exemple).

Remarque:

Les deux méthodes évaluent les forces et les faiblesses du système qualité. La *différence essentielle* entre l'audit et l'évaluation se situe au niveau des résultats :



- **L'audit** donne une description des résultats de l'enquête.
- **L'évaluation** donne une note à ces résultats.

Approches de la qualité

3 - Accréditation - reconnaissance formelle par une tierce partie de la compétence d'un organisme à réaliser une tâche déterminée.

L'accréditation débouche en principe sur une décision de type :

- oui/non,
- admis/refusé.

Exemple: l'accréditation d'un laboratoire pour les essais effectués.

Remarque:

Évaluation et Accréditation → note sur une échelle linéaire.

Les deux approches abordent les choses sous un angle différent, mais les deux aboutissent à un résultat similaire:



- **L'évaluation:** quel est votre niveau ?
- **L'accréditation:** avez-vous le niveau requis ?



4. CERTIFICATION ISO

Certification ISO

QUE SIGNIFIE LA CERTIFICATION ISO 9000 POUR UNE ENTREPRISE?

- Une entreprise est certifiée avoir mis en place un système d'assurance qualité conforme à la norme ISO 9000.
- Ce n'est pas la qualité qui est certifiée.
- Reconnaît l'efficacité de l'entreprise et permet ainsi de garantir la qualité.
- Le meilleur moyen de donner confiance aux clients et d'améliorer l'image de l'entreprise.

Définition de la certification:

- Démarche volontaire qui atteste, au moyen d'un certificat délivré par un tiers certificateur, qu'un produit, un service ou le système qualité de l'entreprise est conforme à un référentiel préétabli.

Certification ISO



Certification vs Accréditation

La différence entre les deux notions est importante et significative:

- **Accréditation:**

Procédure par laquelle une autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétente pour effectuer des tâches spécifiques.

- **Certification:**

Procédure par laquelle une tierce partie (un organisme accrédité et impartial) donne une assurance écrite de conformité aux exigences spécifiées dans une norme.

Les organismes certificateurs sont accrédités pour procéder à des certifications.



5. CONCLUSIONS

CONCLUSIONS

- La qualité est un terme ambigu, vu sa multiplicité de sens et ses différents niveaux de perception.
- La définition la plus complète de la qualité est celle de la norme ISO 9000 complétée par les deux formes externe et interne de la qualité.
- La notion de qualité a évolué avec le temps et a étendu son champ d'action.
- Les différents concepts de la qualité sont englobés dans un système qualité en entreprise.
- La certification selon les normes ISO 9000 reconnaît l'efficacité du système qualité de l'entreprise et garantit ainsi la confiance et la satisfaction de ses clients.



Merci de votre attention.

Des questions?

Mail to : Paula.Marc@bitumar.com